图书情报工作
第 62 卷 第 20 期　2018 年 10 月

国外图书馆老年人服务研究主题及脉络分析

■ 苗美娟
北京大学信息管理系　北京 100871

摘要:［目的/意义］了解国外图书馆老年人服务的研究主题及发展脉络,为我国图书馆老年人服务提供借鉴。［方法/过程］通过文献调研,梳理 1938 – 2017 年国外图书馆老年人服务的研究主题及发展脉络。［结果/结论］国外图书馆老年人服务研究可划分为 3 个发展阶段,呈现出研究用户不断扩大与细分,研究视角由关注图书馆转向关注老年人需求的特点。服务方式由单一简单服务转向多元化和创新性服务,研究理念也逐渐由服务老年人向老年人的积极参与转变。同时,研究也呈现出一定的不足,如过多关注馆内老年用户而忽视馆外老年用户,缺乏代表性项目的介绍及其评估等。

关键词: 图书馆　老年人服务　婴儿潮　国外
分类号: G259
DOI:10. 13266/j. issn. 0252 – 3116. 2018. 20. 016

1　引言

2016 年 3 月,美国人口普查局发布《老龄化的世界:2015》人口报告显示:2015 年全球 65 岁以上老年人约有 6. 17 亿,约占全球总人口的 8. 5% ;预计到 2050 年 65 岁以上人口将增加 1 倍以上,约达 16 亿,约占全球总人口的 16. 7% 。其中,80 岁以上高龄老人预计从 2015 年的 1. 26 亿增至 4. 46 亿。报告预测,2020 年左右,全球 65 岁以上人口的数量将首次超过 5 岁以下幼儿的数量。老龄化加剧的原因包括二战后大量出生的“婴儿潮”一代现正步入老年阶段,较早进入老龄化社会的欧洲至今没有走出老龄化社会,亚洲与拉美的老年人群正快速增长等[1]。老龄人口的急剧增加带来了图书馆老年用户的不断增长,使老年人成为图书馆服务的重要群体之一。据统计,截至 2014 年,65% 的现有图书馆用户为 50 – 75 岁的老年人[2]。

目前,最早可追溯的图书馆老年人服务文献为 1938 年 3 月 15 日,图书馆员 N. Stewart 发表在《图书馆杂志》上的“图书馆服务与老年人”一文[3],而图书馆界专门面向老年人的服务实践最早出现于 1946 年克利夫兰公共图书馆开展的“Live long and like it library”俱乐部。时至今日,图书馆的老年人服务已走过近 80 年的发展历程,形成了较为丰富和系统的研究成果。本研究希望通过梳理近 80 年国外图书馆老年人服务的相关文献,了解其主题变迁及发展脉络,为我国图书馆的老年人服务提供借鉴。

2　国外图书馆老年人服务的研究主题及发展脉络

2017 年 11 月 12 日 – 12 月 30 日,笔者依托图书馆与信息科学文摘数据库(Library and Information Science Abstracts, LISA)、SCI、EBSCO、ERIC、Elsevier 学术期刊、ProQuest 博硕士学位论文数据库及伊利诺伊大学香槟分校(University of Illinois Urbana-Champaign, UIUC)的图书馆目录及联合目录(I-Share)、Google 学术搜索等,以 ab(“older adults” OR “older people” OR “elderly” OR “senior” OR “aging” OR “the aged” OR “baby boomers” OR “retirees” OR “fifty plus” OR “third age” OR “next chapter” OR “geriatric” OR “gerontology”) AND ab(librar *)为检索式进行检索,并对检索结果中的参考文献进行回溯性检索,经去重、筛选后共得到图书馆老年人服务相关图书(或小册子)26 册,博硕士论文 9 篇,期刊论文 182 篇,论文分布年限为 1938 – 2017 年。

根据文献发布的主题演变,笔者将图书馆老年人服务的研究划分为 3 个阶段,分别为 20 世纪 80 年代

作者简介: 苗美娟(ORCID:0000 – 0002 – 7054 – 6522),博士,E-mail:miaomeijuangood@163. com。
收稿日期:2018 – 02 – 25　修回日期:2018 – 05 – 08　本文起止页码:142 – 151　本文责任编辑:王传清

苗美娟. 国外图书馆老年人服务研究主题及脉络分析[J]. 图书情报工作,2018,62(20):142－151.

以前、20 世纪 80－90 年代,21 世纪初至今,并就每个阶段的研究主题及主要特点进行了归纳和分析。

2.1 20 世纪 80 年代以前

作为图书馆老年人服务研究的起步阶段,此阶段的研究主要基于图书馆自身视角,较为关注图书馆老年人服务进展缓慢的原因、图书馆老年人服务的发展现状及服务方式等方面。因馆员对老龄化及老年人重视不足并持普遍消极态度,故老年人的主要服务方式多为提供图书和为不能到馆的居家和机构老年人提供服务。因此,此阶段的研究主要关注如何更好地进行馆藏建设及做好延伸服务,强调加强大字本图书和有声书建设,满足老年人的阅读需求。

2.1.1 图书馆老年人服务发展缓慢的原因 N. Stewart[3]指出,如同儿童心理学和青少年心理学的发展一样,图书馆老年人服务的起源取决于老年人心理卫生学的发展。只有将老年当做人生的一个阶段而不是一种身体状况时,图书馆员和教育家们才能意识到维持老年人精神和智力生活的责任;克利夫兰公共图书馆于 1971 年发布了影响全国图书馆老年人服务发展的因素,从高到低依次是可用资金、可用员工、交通设备、老年人对图书馆的兴趣、图书馆对潜在老龄用户的服务兴趣等,其中,特别强调馆员的兴趣和动机是老年人服务发展的主要因素,而大部分馆员认为图书馆应该提供具有普遍性和吸引力的服务(service-to-all),而没有必要专门面向老年人开展服务[4];E. E. Kanner[5]通过对比老年学和图书馆学有关老年人服务的文献,指出图书馆员的老龄化观念和对老年人的态度与广大公众的发展相一致,即早先主流社会重视青年与行动,老年人被忽视,同样也被公共图书馆忽视,或者说老年人的特殊需求没有脱离成人服务的一般模式。二战后,随着处理老龄问题方式的巨大改变以及社会老年学的发展,公共图书馆开始将老年人作为其服务的新群组。

2.1.2 图书馆老年人服务的发展现状及服务方式 E. Phinney[6]对 2 500 余家公共图书馆的老年人服务范围和特征进行调查,结果显示公共图书馆最常见的 4 项老年人服务为:提供图书、宣传资料、为不能外出的老年人提供服务(shut-in service)、与其他机构合作;R. Vainstein[7]列出了图书馆服务老年人的 8 个大项目,包括读者指导、项目规划(为日托中心、服务机构等的成员提供感兴趣的项目)、成人教育、服务老龄化领域的专业人员、公共关系(宣传图书馆的资源、服务和项目)、服务不能外出的人、退休规划、社区规划;克利夫兰公共图书馆于 1971 年发布了全国图书馆的老年人服务类型,主要包括延伸服务(68.9%)、群体项目(19.2%)和特殊材料(11.9%)三大类。其中,延伸服务指图书馆发起的用来增加那些因移动障碍而无法方便使用图书馆的老年人,包括家庭或机构的传递服务,在老年人中心、老年人住所和疗养院建立分馆或存贮藏书的服务;群体项目指一系列发生在图书馆内或馆外的老年人服务,如俱乐部、电影项目、图书讨论、教育项目等;特殊材料指为由阅读障碍的老年人提供的教材和附属设施等,包括大印本图书、有声书、放大设备、页面翻转器、用于传统印刷的投影仪、特别参考收藏等,强调未来图书馆的老年人服务要重点考虑老年人对图书馆资源的最大访问[4]。

2.2 20 世纪 80－90 年代

此阶段图书馆老年人服务的主要类型依然为提供大字本图书资源和为居家和机构老年人提供延伸服务[8]。一方面,馆藏建设和阅读服务仍是本阶段的研究重点;另一方面,因这些传统服务与老年人身体和心理障碍的消极形象相关联,故研究普遍关注馆员对老年人及老龄化的普遍态度及其转变方式。此外,研究者逐渐意识到绝大部分老年人(90%)过着活跃和独立的生活,开始强调传统服务外的其他创新服务,如信息和咨询服务、图书馆教育、图书馆人文项目、志愿服务等,但针对这些服务的研究较为泛化,往往嵌入在老年人服务的宏观框架中,缺乏专门和具体深入的研究。

2.2.1 馆员对服务老年人的态度及老年人在馆员心目中的形象 调查显示,此阶段馆员对服务老年人持消极态度,老年人通常被馆员视为有物理缺陷和依赖性的人群,J. Bowen[9]将其归因于受馆员接触到的社区关怀政策文件的影响。M. Dee 等[10]调查了当时英国公共图书馆老年人服务现状,指出图书馆对老年人仍持有"医学模式"的态度,老年人被界定为脆弱的、低视力的,图书馆对老年人的服务重点放在为孤独老人提供居家服务、将馆藏运送到家和日托中心、提供充足的大资本材料等,图书馆尚未意识到积极老年人的存在。但相关研究也表明馆员态度出现了改变,如 M. Ellen[11]通过调查学术图书馆员对老年人的服务态度,发现馆员对老年人的消极刻板印象呈现下降趋势,专职馆员对老年人持普遍积极态度,但是这种态度并不意味着图书馆渴望提供老年人服务;同时态度转变也

可从研究者逐渐用"older adults""older people""seniors"取代"elderly""the aged""the aging"的称谓上窥见一般。

有关馆员态度的转变方式，E. Kempson 等[12]认为培养并提高馆员对社会普遍存在的年龄歧视假设和陈规定型观念的意识是克服对老年人"医学"模式观念的起点；B. J. Turock[13]认为图书馆服务于所有人的哲学是图书馆最大的优势，但在服务老年人时却成为其最大的劣势，该理念导致对老年人的无差别对待，阻碍了公共图书馆将老年人界定为主要受众并提供专门服务的进程，强调转变馆员的服务理念。

2.2.2 图书馆老年人的服务方式

（1）馆藏建设。A. E. Dodson[14]从文学作品中的年龄歧视现象出发，为教师和图书馆员提供选择、购买、使用和评估文学作品的方法，文章指出现有文学作品中的老龄歧视现象会让读者对老龄化和老年人的态度产生不利影响，即文学作品给孩子们传递了老年人不重要、晚年生活不愉快的理念，伤害了老年人的自尊，强调必须对年龄歧视问题保持敏感，利用批判性阅读技巧来评估偏见，并为图书馆员提出了审查文学作品中老龄歧视的主要内容及指导原则；B. J. Turock[13]从老年人图书和材料偏好、老龄化核心馆藏、信息中心和数据库、机构目录 4 个方面介绍了图书馆在开展老年服务项目和信息资源时的详细指南，提供了围绕老年人发展任务（主要改变的任务、调整的任务、机会任务）的馆藏建设框架，介绍了媒体选择的标准。

此外，也有学者关注馆藏资源的访问问题，如 R. A. Sit[15]检测了老年人在有代表性的联机图书馆目录系统中的搜索行为，发现相比于高级检索（数据库转换、关键词搜索、布尔搜索等），老年人在简单检索（作者、主题、题名等）上更易成功，相比于语义知识和输入查询的技术技巧，老年人在概念知识上存在着更大的困难，如形成检索式、理解和使用关键词和布尔搜索、理解数据库的内容等。

（2）老年人阅读。此阶段的重点主要关注影响阅读的因素及阅读需求等，如 J. Kamin[16]指出相比于年龄因素，受教育程度和对生活满意度的感知是影响老年人阅读和使用图书馆的关键因素；L. Anderson[17]通过访问老年中心的老年人有关其阅读和信息获取方面的需求，指出老年人喜欢阅读有关时事、健康与保健、烹饪、宗教信仰、小说/故事、手工艺、历史、旅行、园艺/自然、自传等的资料，指出图书馆不是老年人阅读和获取信息的主要资源，因老年人可从别处得到他们想要的大部分阅读材料，故地方公共图书馆可能需要更多关注于项目而非单纯提供阅读材料，如充分利用老年人对时事的兴趣，开展小组讨论或提供相关问题视频等，围绕保健信息吸引老年人等。

（3）多元化服务。B. J. Turock[18]从项目和服务访问、信息生活、终身学习和教育服务、地方志/家谱/口述史、市民参与等方面介绍了图书馆的老年人服务项目和传递系统，指出未来图书馆老年人服务持续发展的 5 个关键领域为访问、信息、教育、管理和专业培训，关键在于将老年人视为社会的宝贵资源。其中，信息生活部分强调信息社会中为老年人提供职业和就业信息、咨询服务的重要性，指出图书馆并不是工作信息中心的替代机构，而是作为一个提供工作机会和搜索的信息交换所，信息咨询服务的主要目的是了解社区老年人的兴趣和需求并为其提供相关主题的信息来源；市民参与部分指出老年人可作为图书馆老年服务的决策制定者和志愿者两类角色，老年志愿者存在的最大问题在于管理不善，老年人担任志愿者原因多元化，但可归结为一个因素——工作满意度，而促进工作满意度的志愿者项目是那些可提高老年人创造性和产出性功能的项目。D. A. Kramer[19]指出随着年龄的增长，老年人会变成信息弱势，图书馆要为老年人提供教育和信息服务，帮助他们实现个人和智力的整合。L. S. Lamdin[20]等也发现，图书馆是老年人学习的首要社区资源。R. J. Rubin[21]则提出图书馆的老年人服务项目应包括信息系列讲座（如退休规划）、视听系列、人文讨论系列、阅读疗法、回忆项目、创作型写作或自传项目、家谱或地方史项、援助项目、社区信息或健康信息中心、照看者讨论项目、代际项目（intergenerational programs/programming）、口述史项目、图书讨论小组、朗读项目等。

2.3 21 世纪初至今

21 世纪以来，随着"婴儿潮"一代逐渐迈入老龄化，研究者开始重新思考老年人的特点及图书馆定位，图书馆老年人服务的研究引起了广泛关注并得到迅速发展。一方面，"长寿革命"的到来以及"婴儿潮"一代因其数量庞大且具备不同于传统老年人的特点（如受教育程度高、健康活跃、热爱参与社会生活等），带来研究对象的不断细分和对"婴儿潮"老年群体的强烈关

注。另一方面,随着世界卫生组织“积极老龄化”框架的提出(强调从健康、社会参与、安全3方面应对人口老龄化)[22]和第五届白宫老龄会议对生产性老龄化的关注,研究者提倡从老年群体视角出发,关注其多样化的服务、信息、学习、社交及空间需求,提供多样化的服务。因此,有关老年人的阅读服务、信息需求及信息素养(特别是健康素养)、终身学习、电脑技术与互联网服务、志愿服务(尤其是代际服务)、图书馆空间建设等成为此阶段的研究重点,专门性研究不断增多。

2.3.1 “婴儿潮”用户特点及老年用户细分 随着“婴儿潮”老年群体的逐渐显现,有关其积极特点的研究不断增多,如学者们普遍认为“婴儿潮”一代的老年人具有良好的教育和技术素养;是“贪婪信息的消费者”,希望访问电子信息;期望高效和及时的服务提供和传递方式;认为信息和终身学习很重要;认为时间和便利性至关重要;经济较前代老年人富裕;退休后希望或需要继续工作,处于半退休或“过渡”阶段;愿意参与社会事务;对新事情热情;倾向于纸本但也喜欢网络资源;将图书馆视为一个社交中心、一个中立的非商业场所等[23-25]。同时,对“婴儿潮”用户的关注将研究对象扩展至50岁以上的准老年人和老年人,如D. D. Schull[26]在其《图书馆50+服务:行动中变革》一书中,将面向50岁及以上人群的服务都划归到老年人服务范畴,为准退休老年人做好退休规划和积极老龄化的准备。

针对“婴儿潮”一代与以前世代老年人的不同,研究逐渐细分老年用户群体,强调关注老年群体的多样性和异质性,根据不同老年人的特点提供多样化的服务。如A. Ahlvers[27]将老年人分为G. I一代(出生于1900-1922年,年龄在85岁以上)、Silent一代(出生于1923-1942年,年龄在64-84岁之间)和“婴儿潮”一代(出生于1943-1963年,年龄在44-83岁之间);M. Kahlert[28]则将“婴儿潮”一代进一步划分为“前沿组”(leading edge group,出生于1946-1955年)和“后沿组”(trailing edge group,出生于1956-1961年)两类群体。前者充分利用了二战后的繁荣,拥有自己的家园,债务很少,经济和政治上比较强大;后者没有拥有前者的发展机会,经历了经济萧条,存在财政困难;M. Sloan[29]则从健康状况出发,将其划分为进入老年的人(根据不同的定义,可包括50岁以上或达到正式退休年龄的人),一群在健康、积极和脆弱之间转换的老年人,体弱的老年人3类。

2.3.2 老年人对图书馆的需求及定位 老年用户(特别是“婴儿潮”一代)的积极形象及其多样化,使得研究者突破图书馆单一视角,强调从老年人的角度出发,研究其对图书馆的多元需求及其定位。如S. Dobson[30]指出失效或偶尔去图书馆的“婴儿潮”老年用户对图书馆感到失望的原因为图书馆馆藏与自身需求和兴趣不匹配,与上一代老年人对图书馆主要的图书借阅需求相比,“婴儿潮”用户对图书馆不仅仅是借阅图书的需求,而是多种需求;E. Nelson Decker[31]探索了“婴儿潮”一代对公共图书馆系统的3个特殊但彼此关联的需求,包括社交需求、服务和项目需求、技术需求。其中老年人对图书馆的社交需求要求图书馆作为物理场所而存在,包括创设像“儿童场所”一样的“老年人场所”、空间广阔的书架、资料区保持足够的座位、图书馆内至少保持一个轮椅、确保服务台较低、尽可能有咖啡店、新建图书馆位置要靠近其他中心;服务和项目需求要求图书馆调查老年人的需求和反馈,以创建符合老年人兴趣的服务,为老年人创造志愿者机会并投入资源对图书馆老年人进行再培训,与其他机构合作等;技术需求方面要求图书馆为其提供相应的软硬件设备、进行电脑培训、使用互联网来定位和消费适当的健康信息并与家人和朋友保持联系、打破有关技术的误解等。

老年人倾向于将图书馆定位为自身的学习中心和社交中心,尤以学习中心居多。如A. Sloane-Seale等[32]在对加拿大老年人的调查中发现,81%的老年人认为课程和研讨会是最有价值的学习方式,且图书馆是他们首选的学习场所;K. Williamson等[33]在对60位澳大利亚“婴儿潮”一代的老年人调查中发现,老年人将图书馆视为社交中心,对课程和兴趣小组会议表现出浓厚的兴趣;R. M. Sabo[34]指出“第三年龄”普遍有兴趣参加图书馆的项目,并将图书馆视为学习的首选场所。

2.3.3 图书馆老年人服务的馆藏建设 随着互联网的发展,此阶段的馆藏建设重点关注图书馆网络和电子资源的建设,实现图书馆实体馆藏和虚拟馆藏的统一。如A. M. Kleiman[35]从基本馆藏、杂志、电影、大脑健康、技术、老年人友好型城市项目、网络资源等方面列举了面向“婴儿潮”一代(包括其父母和祖父母)的图书馆馆藏资源及其来源,以期扩大除传统大字本图

书之外的实体和虚拟馆藏。此外,有关特色馆藏和其他类型文献的建设也成为学者关注的焦点,如 B. T. Mates[36]强调图书馆应注重老年人特殊媒体馆藏的建设;M. Y. Antunez 等[37]从高校教师的角度,调查了教师在科研和教学过程中用到的重要老年人研究资料和联络策略,并强调随着老年人灰色文献的增多,图书馆在灰色文献资料中扮演者批评性审查的重要角色。

2.3.4 图书馆老年人的具体服务和项目 相关研究将图书馆定位为老年人的服务中心、信息中心、学习中心、社交中心和第二空间等[38-40],为此,各学者纷纷就满足老年人的多样化需求积极展开服务探索。

(1)老年人阅读行为。此阶段对阅读的研究主要关注老年人的阅读行为和阅读动机,如 B. Luyt[41]描述了公共图书馆老年人阅读俱乐部中老年人的阅读行为,指出口耳相传是老年人了解俱乐部的最主要方式;参与的最主要原因是增加知识及发现社交参与机会,更善于交际是其主要收获;阅读主要为功利目的而非为内在享受;阅读俱乐部更多的是为老年妇女创造了一个公共空间,口耳相传的传播方式带来了一定的社会排斥,即口耳相传的结果导致"同质性"老年人参与的增多,而没有面向更广泛的老年人群;B. Luyt 等[42]从性别、阶级、老龄歧视和阅读固有观念 4 个方面调查了老年人对图书馆阅读的观念及现状,发现图书馆的阅读体验(独居、安静、个人和严肃)限制了老年妇女的参与,阶级的相对贫困使部分老年人将图书馆当做避难的场所(somewhere to go)、对自身老龄的内在歧视阻碍了其对图书馆实施阅读计划的欲望和有用性、老年人将阅读与工作和收入而非娱乐联系在一起等,文章就这些消极现象提出了图书馆促进老年人阅读的建议,包括提供老年女性阅读空间、将资料运送给老年人(而不是坐等老年人上门)、提供更吸引老年人的阅读资料等。

(2)信息需求与信息素养。此阶段更加细分老年人的多元化信息需求,重点关注老年人的健康信息需求及健康素养的培养,积极响应世界卫生组织有关健康老龄化的倡导。

有关老年人的信息需求:E. Okobi[52]强调老年人不是一个同质实体,他们因不同的经济社会状态有着不同的信息需求;P. M. Rothstein 和 D. D. Schull[44]则从是否坚持工作导向和是否坚持新型或传统的价值观两个维度,为图书馆构建了信息探索时刻的生命课程模型,将老年人分为传统黄金岁月(强调放松)、新黄金岁月(强调自我实现与自我发展)、中年职业延伸(延长的中年)、第二职业(工作新焦点)、组合生活(强调平衡的生活方式)5 种类型,提出图书馆应针对每种类型的老年人提供不同的信息服务,分别为:传统黄金岁月,提供诸如旅行、娱乐、爱好、运动等娱乐活动的资源;新黄金岁月,提供追求文化和教育富足、社会化、新技能、资格证书的资源;中年职业延伸,提供学习技能以保持专业能力的资源;第二职业,提供有关如何开始新业务或创业、追求第二职业的社会效益、将业余爱好转变为职业等方面的信息;组合生活,提供更新职业技能、识别业余职业机会、学习过一个更平衡生活的信息。后又在此基础上,增加了对孙辈、配偶或父母的照顾者的一类信息需求。

有关老年人的健康信息需求及健康素养培养研究,K. Eriksson-Backa[45]对芬兰 65 岁以上瑞典语少数民族老年人在健康信息获取和图书馆角色方面进行了调查,发现老年人在查询健康信息时,很少利用图书馆和图书馆员,而是倾向于医疗专家,图书馆及馆员并不是健康信息的重要来源途径。老年人在健康需求识别和资源来源选择方面看起来比较容易,但在理解和质量评估方面存在着障碍,文章认为提高老年人的信息素养是信息专家的责任,需要多多建立起老年人与图书馆之间的联系。R. N. C. Ugwuanyi[46]指出公共图书馆是为老年人提供充足和即时健康信息的重要机构,提出了公共图书馆促进健康老龄化的策略,包括收集健康信息资源、整合信息、创造社会支持的环境、向老年人宣传图书馆为其服务的意识等。此外,学者就图书馆开展的健康素养项目展开了介绍,如美国密歇根的曼森医疗保健社区健康图书馆和大特维普县高级中心网络的"Health & Wellness To Go"健康手提袋合作项目[47]、由路易斯安那州东南大学西姆斯纪念图书馆和老年人中心开展的"老年消费者健康意识培训"健康信息素养项目[48]、MD 老年资源中心和斐尔法克斯健康科学图书馆合作开展的老年人健康信息获取项目[49]等;B. Xie 等[50]对健康素养项目进行了评估,结果显示老年参与者对培训计划持绝对肯定的看法,许多参与者开始使用在线资源来寻找高质量的健康和医疗信息,并进一步指导他们就健康或医学事宜作出决定。

此外,也有学者对老年人的数字素养进行了探索:

N. J. Lenstra[51]通过对老年中心和公共图书馆中老年人的数字素养调查,发现老年中心和公共图书馆这类基于社区的信息基础设施的确支持了老年人的数字素养(尽管支持不是很明显),指出图书馆等公共机构通过拥抱老年人,可以重塑自身在老龄化信息社会中的位置,并提出了实践和教学的建议,即将老年人从被动的服务接受者转变为积极的活跃者、反对年龄歧视、为老龄社区发展图书馆服务、发展嵌入式图书馆事业等。

(3)电脑技术与互联网。随着电脑在图书馆的普及以及互联网的迅速发展,研究者不断强调关注图书馆在老年人技能培训上的作用,积极开展面向老年人的电脑培训、互联网服务及培训等。其中,有关图书馆面向老年人的网站设计及可访问性是一研究重点。如D. H. Charbonneau[52]根据互联网设计的无障碍原则,对104家公共图书馆的老年人服务网页进行了评估,结果发现,目前没有一家公共图书馆的网站设计达到100%的无障碍设计,为老年人查找图书馆的资源和服务带来了障碍,要求图书馆遵循无障碍设计原则为老年用户设计无障碍网页;Y. J. Yi[53]调研了残疾人和老年用户占比最高的20家公共图书馆网站的可访问性,调查发现,大部分公共图书馆网站都不符合可访问性标准,没有为需要特殊帮助的弱势群体提供有效的信息服务;P. A. Larkin-Lieffers[54]检查了老年人对图书馆OPACs的使用情况,发现界面难以使用、馆员帮助不足、较少或没有书面说明、没有足够的时间学习是老年人不使用OPACs的主要原因;P. M. Rothstein和D. D. Schull[44]指出图书馆不仅要提供物理空间,还要为老年人提供虚拟空间,从物理变化(网站设计、网站内容和组织、网站使用和培训)和老年人特殊兴趣和需求两方面归纳了图书馆虚拟空间设计考虑的内容。

(4)终身学习。随着终身学习理念的不断普及和发展,有关图书馆开展老年人终身学习的必要性和方式的研究不断增多,如H. Welliver[55]指出,重新设想公共图书馆作为全民终身学习的重心,同时提高老年人的生活质量是确保公共图书馆在这个时代变迁中保持相关性和活力的关键。公共图书馆,特别是那些拥抱创客空间运动的图书馆,正在全国范围内演变成非正式的学习中心。然而,不管是文献研究还是实践进展都表明公共图书馆在为老年人提供终身学习上还有很大差距,为此美国图书馆协会(American Library Association, ALA)认证的图书馆学校要开发关注老年人服务的教学课程或认证项目,州立图书馆等机构要给予馆员更专业的训练机会,图书馆行业要为服务老年人的馆员建立专业化的地位,积极开展实践,使公共图书馆成为老年人终生学习的关键场所;M. Y. Wang[56]通过调研分别由老年人和公共图书馆建立的博客,指出公共图书馆可借助博客扮演支持老年人自学的辅助角色,提升成功老龄化;N. Innocent[57]认为博物馆、图书馆和档案馆能在老年人的终身学习中发挥重要作用,帮助老年人从全职工作向工作、关爱和志愿的多元转变,三者可通过提供代际学习机会、提供数字资源和老年人的数字技能、提供可信任的信息资源、拓展资源和空间、招募老年人志愿者等帮助老年人进行终身学习。

(5)志愿服务与代际项目。随着积极老龄化和生产性老龄化的提出,以及"婴儿潮"一代普遍愿意参与社会事务的特点,有关充分开发和利用图书馆老年人力资源的研究不断增多,研究强调不仅要关注图书馆对老年人的服务,而且要特别关注老年人的参与,通过老年人的参与服务自身、图书馆及其社区。如R. D. Lankes[58]从对话理论和参与式图书馆事业理论出发,分析了一代人的知识产生过程,指出图书馆为老年人提供服务时,传统以文档为中心的方式并不能产生新的知识,而让老年人积极参与对话却能产生丰富的知识,图书馆应该主动地识别、规划、设计老年人间的对话,关注对话和社交网络,必须在开发老年人新知识和将知识传递给年轻人之间扮演重要的角色;M. Joseph[59]则将提供志愿者机会列为公共图书馆的5大主题服务,提供老年人回馈社区的机会,并将其纳为图书馆的重要资源。

在开发老年人力资源的研究中,有关图书馆代际服务和代际项目的研究成为新亮点,代际项目指的是促进不同世代之间合作、互动或交流的项目、政策和实践,分享不同世代间的才能和资源,在有利于个人和社区的关系中相互支持[60]。代际素养(intergenerational literacy)与家庭素养(family literacy)不同,家庭素养是代际素养的一种表现形式,但家庭素养较少关注代际对话的社会层面,如社会凝聚、老年人与青少年之间(特别是家庭之外的)的相互理解和关怀等[61]。

已有研究强调图书馆要在连接老年人和儿童及青少年之间搭建桥梁,充分利用二者的优势互帮互助、互利互惠。研究主要关注图书馆开展代际项目的必要性

及其意义、类型、代际阅读与代际学习等方面。

有关开展代际项目的必要性及意义：S. Gough 等[62]出版了《图书馆的隔代教养服务：手册和项目指南》一书，认为图书馆即是信息场所也是个人联系的场所，指出图书馆要考虑代际服务和项目，以鼓励祖父母和孙辈之间的交流活动。该书还阐述了美国隔代教养家庭不断增长的趋势，指出图书馆开展代际项目最重要的益处是将自身位为社区的主动和积极的成员。有关代际项目的类型：D. D. Schull[26]将社会上的代际项目类型划分为学习项目、娱乐项目、文化和历史传承项目、解决社会问题的项目、解决实际问题项目五大类，指出图书馆倾向于开展学习、娱乐、文化和历史传承项目，如识字教学、青少年课后作业辅导、为儿童讲故事、深入幼儿园或疗养院的志愿服务、象棋俱乐部、针织课堂、艺术课堂、图书讨论等。其中，科技导师项目、多代人的公民参与项目和代际游戏是比较流行的图书馆代际项目。有关代际阅读：I. Stričević 等[61]在《图书馆代际团结》一书中，指出为履行自身的社会角色，图书馆应主动减少年龄隔离和孤独，通过促进老年人与青少年之间的代际阅读，消除年龄歧视，建立有凝聚力的社会，该书还论述了图书馆代际对话的理论、研究和实践，以及阅读作为世代之间的联系纽带；V. A. Walter[63]则介绍了洛杉矶公共图书馆老年人为儿童阅读的“祖父母与图书”项目。有关代际学习：H. Y. Sung 等[64]探讨了代际学习的内涵和特点，即关注幼儿与老年人之间的交流努力，以沟通、协作、创造、持续的共享思维和玩耍为特征。强调公共图书馆在支持代际学习上发挥着重要作用，指出公共图书馆可通过馆内、家庭和网络3种途径支持代际学习；K. Baker[65]构建了面向终身学习的信息素养和文化遗产模型的“文本－技术”代际素养模型，指出图书馆、档案馆和博物馆要积极合作，以协调人的角色建立起年轻人和老年人之间的桥梁。

（6）图书馆空间建设。为满足老年人对图书馆的社交需求，有关图书馆空间建设的研究也逐渐增多，研究主张将图书馆打造成满足老年人社会交往和自我实现的空间场所，实现图书馆作为关系的意义构建和民主构建。如 W. Robbins[66]基于关怀理论和图书馆空间理论，探讨了图书馆作为物理空间、私人空间、信息空间、没有围墙的空间、制度权利空间在“婴儿潮”一代对其长辈的关怀中的空间定位及服务，指出“婴儿潮”一代都支持公共图书馆基于两代人之间的关怀关系构建空间服务，在两代人之间的关怀上构建积极的联系，认为图书馆应该像亲子关系（parent-child relationship）一样，构建老年人之间的关怀关系（caring relationship）服务，体现图书馆作为空间（library as place）和作为关系（library as relationship）的意义构建。P. M. Rothstein 和 D. D. Schull[44]认为公共图书馆作为一个公共空间，是为老年移民者服务并促进民主化的重要机构。公共图书馆要充分利用“公共”和“空间”属性，为老年移民者提供服务，以促进公民生活和民主的复兴，此外，二人还从象征性、社区情境、个人、体验、空间5个维度，构建了图书馆促进积极老龄化的空间模型及其影响因素。A. M. Kleiman[67]介绍了美国新泽西州旧桥公共图书馆为“婴儿潮”一代、老年人及其家庭建立的老年空间项目。

2.3.5 图书馆老年人服务的发展现状、问题及对策 此阶段还普遍关注图书馆老年人服务的发展现状及案例介绍。研究显示，图书馆对老年人的系统化服务还很少，服务层次还比较低。如 R. M. Sabo[34]指出图书馆在注意到快速增长的老年人方面比较缓慢，甚少提供专门面向“第三年龄”的服务项目；R. Bennett[68]在一项对50家公共图书馆为期4个月的调查中发现，尽管74%的公共图书馆开展了旨在提高和丰富终身学习机会的成年人项目，但仅有8%的图书馆提供专门的老年人项目和服务，32%提供基础电脑培训项目，不足50%的图书馆提供辅助技术；M. Joseph[59]和 D. Piper[69]指出，目前图书馆的老年人服务更多是为体弱或残疾老年人提供大字体图书和有声书，为居家或机构老年人提供服务，较少涉及深层次的服务。案例介绍方面，C. A. Perry[70]介绍了目前美国公共图书馆最经常的老年人服务项目“55 Alive”；R. M. Sabo[34]从老年人转变项目、艺术项目、社交和娱乐项目、健康和医疗项目、代际项目等方面列举了图书馆开展的具体项目实践。

此外，学者们关注并分析了图书馆老年人服务存在的问题，主要包括：资金、专业人员、资源及空间比较缺乏、图书馆建筑存在障碍、老年人不知道图书馆提供的资源和服务、图书馆不了解老年人的需求、图书馆不知道提供什么类型的服务、馆员存在老龄歧视现象、图书馆服务的结构组织不完善（传统上将老年人视为需要通关延伸服务馆员或延伸部门服务的特殊群体）、缺

少变革的论坛、缺乏图书馆教育课程或认证项目、缺乏合适的老年人称谓(大多数图书馆将"seniors"称呼老年人,但此单词包括依赖、体弱多病或孤独、不能服务社区等意思,与活跃型老年人不符)等[26,29,71]。

在发展对策上,学者们分别从老年人的需求和特点、馆藏建设、服务和项目类型、财政、馆员培训、宣传推广、合作等方面提出了解决对策,具体包括:把老年人服务纳入公共图书馆的总体规划和服务范畴中;将老年人的需求和意见考虑进图书馆现有或即将开发的服务中,建立反馈机制;承认老年人用户的异质性,对机构和居家老年人的服务要与移动的健康老年人的服务相平衡;拓展老年人馆藏资源;开展多元化服务项目,如终身教育、技术支持与电脑培训、代际项目、信息咨询和提供;为老年人到馆、借阅等提供便利,关注视听移动等障碍老年人的需求,增加可访问性;开展馆员教育与培训,培育其对老龄化和老年人的积极态度,重新定义退休印象;重点关注老年人力资源的使用而非老龄化问题;完善宣传推广服务,确保现有用户和潜在用户了解图书馆的服务和设施;多渠道寻求资金支持;加强合作,包括建立联盟、与其他机构联网建立协作式服务等[28－30,37]。

3 结语

自1938年第一篇专门研究图书馆老年人服务文献问世,发展至今,图书馆老年人服务的研究已走过了近80年的发展历程,呈现出研究用户不断扩大与细分,研究视角由关注图书馆转向关注老年人需求,服务方式由单一简单服务转向多元化和创新性服务,研究理念也逐渐由服务老年人向老年人的积极参与转变。同时,研究也呈现出一定的不足,如过多关注馆内老年用户而忽视馆外老年用户,缺乏代表性项目的介绍及其评估等。未来图书馆老年人服务的研究要更多关注老年用户特别是馆外用户的需求;重点关注"婴儿潮"这一数量庞大的老年群体;加强图书馆在健康信息需求及素养、终身学习、互联网服务(特别是网页设计及可访问性)、代际项目等志愿服务、图书馆空间建设等方面的持续研究;加强代表性案例的介绍及其评估,以实现图书馆作为老年人服务中心、信息中心、学习中心、社交中心和第二空间的重要作用。

参考文献:

[1] WAN H, GOODKIND D, KOWAL P. An aging world: 2015[R]. Washington DC: U.S. Census Bureau, 2016.
[2] CALIFORNIA STATE LIBRARY. What is transforming life after 50? [EB/OL]. [2018－01－01]. https://www.transforminglifeafter50.org/about.
[3] STEWART N. Library service and the old[J]. Library journal, 1938(63):218－222.
[4] CLEVELAND PUBLIC LIBRARY. National survey of library services to the aging final report[R]. Washington: Bureau of Libraries and Educational Technology, 1971.
[5] KANNER E E. The impact of gerontological concepts on principles of librarianship[D]. Wisconsin: University of Wisconsin, 1972.
[6] PHINNEY E. Library service to an aging population: report on a post card survey[J]. ALA bulletin, 1957(8):607－609.
[7] VAINSTEIN R. The library and the senior citizen[J]. Illinois libraries, 1961, 43(4):264－270.
[8] KLEIMAN A M. The aging agenda: redefining library services for a graying population[J]. Library journal, 1995, 120(7): 32－34.
[9] BOWEN J. Library services to older people's assignation[J]. Library journal, 1985, 31(1):24.
[10] DEE M, BOWEN J. Library services to older people[M]. London: British Library, 1986:15.
[11] ELLEN M. Attitudes of public service academic librarians toward the elderly[J]. Reference & User Services Quarterly, 1987, 26(3): 354－362.
[12] KEMPSON E, DEE M. A future age: a practical handbook for librarians working with older adults[M]. Newcastle: Association of Assistant Librarians, 1987:11.
[13] TUROCK B J. Public library service for older adults: update 1984[J]. The library quarterly, 1987, 57(2): 137－170.
[14] DODSON A E, HAUSE J B. Ageism in literature. an analysis kit for teachers and librarians[EB/OL]. [2017－12－02]. https://eric.ed.gov/? id=ED211411.
[15] SIT R A. Online library catalog search performance by older adult users[J]. Library & information science research, 1998, 20(2): 115－131.
[16] KAMIN J. How older adults use books and the public library: a review of the literature[M]. Champaign: University of Illinois at Urbana-Champaign, 1984.
[17] ANDERSON L. Reading needs of older adults: a survey[J]. Wilson library bulletin, 1992, 67(3): 41－44.
[18] TUROCK B J. Serving the older adult: a guide to library programs and information sources[M]. New York: Bowker, 1982.
[19] KRAMER D A. Improved learning in aging[M]//TUROCK B J. Information and aging. Jefferson: McFarland & Company, 1987: 27－37.
[20] LAMDIN L S, FUGATE M. Elder learning: new frontier in an aging society[M]. Phoenix: The Oryx Press, 1997.
[21] RUBIN R J, MAGOVERN G. Working with older adults: a hand-

book for libraries (3d) [M]. Sacramento: California State Library Foundation, 1990: II -5, 7, 11.

[22] WORLD HEALTH ORGANIZATION. Active ageing: a policy framework[J]. The aging male, 2002, 5(1): 1 -37.

[23] KAHLERT M V. The baby boomer generation-impact on public libraries: theoretical and practical evidence[EB/OL]. [2018 -01 -01]. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED450771.pdf.

[24] WILLIAMSON K, BANNISTER M, MAKIN L, et al. "When I'm 64": the public library after the retirement of the baby boomers [C]//ANNE L, BOB P. 2nd Research Applications in Information and Library Studies (RAILS) Seminar. Wagga: Centre for information Studies, 2006: 53 -66.

[25] WILLIAMSON K, BANNISTER M, MAKIN L, et al. "Wanting it now": baby boomers and the public library of the future[J]. The Australian library journal, 2006, 55(1): 54 -72.

[26] SCHULL D D. 50 + library services: innovation in action[M]. Chicago: American Library Association, 2013.

[27] AHLVERS A. Older adults and readers' advisory[J]. Reference & user services quarterly, 2006, 45(4): 305 -312.

[28] KAHLERT M. The impact of the baby boomers on public libraries: myth and reality[J]. Australasian public libraries and information services, 2000, 13(1): 25 -40.

[29] SLOAN M. Developing a good practice guide on library services for older people [J]. Australasian public libraries and information services, 2009, 22(2): 48 -57.

[30] DOBSON S. Public libraries and the baby boomer generation: an investigation into public library service provision for baby boomers [D]. Sheffield: University of Sheffield, 2004.

[31] NELSON DECKER E. Baby boomers and the United States public library system[J]. Library hi tech, 2010, 28(4): 605 -616.

[32] SLOANE-SEALE A, KOPS B. Creative retirement: survey of older adults' educational interests and motivations[J]. Canadian journal of university continuing education, 2004, 30(2): 73 -89.

[33] WILLIAMSON K, BANNISTER M, SULLIVAN J. The crossover generation: baby boomers and the role of the public library[J]. Journal of librarianship and information science, 2010, 42(3): 179 -190.

[34] SABO R M. Lifelong learning and library programming for third agers[J]. Library review, 2017, 66(1/2): 39 -48.

[35] KLEIMAN A M. "Boomer-ize" your library collection: the basics [J]. Reference & user services quarterly, 2012, 52(2), 102 -105.

[36] MATES B T. 5-star programming and services for your 55 + library customers[M]. Chicago: American Library Association, 2003: 15 -23, 34 -42, 43 -48.

[37] ANTUNEZ M Y, TOEVS S E, GAINS M A. Rejuvenating aging studies in academic libraries[J]. Collection building, 2014, 33 (1): 2 -10.

[38] JOSEPH M. Public library strategies for the over 50s: everything old is new again-or is it? [J]. Australasian public libraries and information services, 2009, 22(3): 115 -119.

[39] PERRY C A. Information services to older adults: initial findings from a survey of suburban libraries[J]. The library quarterly, 2014, 84(3): 348 -386.

[40] WILLIAMSON K. Creating the new village green: the impact of the retirement of the baby boomers on the public library[J]. Australasian public libraries and information services, 2009, 22(2): 83 -88.

[41] LUYT B, CHOW Y H, NG K P, et al. Public library reading clubs and Singapore's elderly[J]. Libri, 2011, 61(3): 205 -210.

[42] LUYT B, ANN H S. Reading, the library, and the elderly: a Singapore case study[J]. Journal of librarianship and information science, 2011, 43(4): 204 -212.

[43] OKOBI E. Library services for adults in the 21st Century[M]. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2013: 184.

[44] ROTHSTEIN P M, SCHULL D D. Boomers and beyond: reconsidering the role of libraries[M]. Chicago: American Library Association, 2010.

[45] ERIKSSON-BACKA K. Elderly people, health information, and libraries: a small-scale study on seniors in a language minority[J]. Libri, 2010, 60(2): 181 -194.

[46] UGWUANYI R N C. Access to Information and implications for healthy ageing in Africa: challenges and strategies for public libraries[EB/OL]. [2017 -12 -11]. https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi? article =2992&context = libphilprac.

[47] PLATTS B A. Health & wellness to go: a community collaborative [J]. Journal of hospital librarianship, 2016, 16(3): 215 -223.

[48] LOU STRONG M, GUILLOT L, BADEAU J. Senior chat: a model for health literacy instruction[J]. New library world, 2012, 113 (5/6): 249 -261.

[49] CULLER L, HEISEY S, CRANTZ J G. Expanding library services for older adults: the Joanne G. Crantz, MD Geriatric Resource Center at the Inova Fairfax Health Sciences Library[J]. Journal of hospital librarianship, 2013, 13(2), 160 -167.

[50] XIE B, BUGG J M. Public library computer training for older adults to access high-quality internet health information[J]. Library & information science research, 2009, 31(3): 155 -162.

[51] LENSTRA N J. The community informatics of an aging society: a comparative case study of senior centers and public libraries[D]. Urbana-Champaign: University of Illinois at Urbana-Champaign, 2016.

[52] CHARBONNEAU D H. Public library websites and adherence to senior-friendly guidelines[J]. Public library quarterly, 2014, 33

(2): 121-130.
[53] YI Y J. Compliance of section 508 in public library systems with the largest percentage of underserved populations[J]. Government information quarterly, 2015, 32(1):75-81.
[54] LARKIN-LIEFFERS P A. The older adult and public library computer technology: a pilot study in a canadian setting[J]. Libri, 2000, 50(4): 225-234.
[55] WELLIVER H. Closing the gap: public libraries and senior learners[D]. Wilmington:Wilmington University (Delaware), 2017.
[56] WANG M Y. Public library blogs and elders' self-learning: a content analysis[J]. The electronic library, 2013, 31(4): 521-534.
[57] INNOCENT N. Learning to manage change in the third age[J]. Adults learning, 2010, 21(10): 10-11.
[58] ROTHSTEIN P M, SCHULL D D. Boomers and beyond: reconsidering the role of libraries[M]. Chicago: American Library Association, 2010:97-106.
[59] JOSEPH M. Active, engaged, valued: older people and public libraries in new South Wales[J]. Australasian public libraries & information services, 2006, 19(3):113-117.
[60] GENERATIONS UNITERD. Programs[EB/OL]. [2017-05-50]. http://www.gu.org/OURWORK/Programs.aspx.
[61] STRIČEVIĆ I. Intergenerational exchange and dialogue: a culture of care in libraries that care[M]//STRIČEVIĆ I, KSIB A. Intergenerational solidarity in libraries/La solidarité intergénérationnelle dans les bibliothèques. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 2012: 132-133.
[62] GOUGH S, FEEHAN P, LYONS D. Serving grandfamilies in libraries: a handbook and programming guide[M]. Lanham: Scarecrow Press, 2013.
[63] WALTER V A. Felling needed, felling loved, build community: one generational reading program[M]//STRIČEVIĆ I, KSIB A. Intergenerational solidarity in libraries/La solidarité intergénérationnelle dans les bibliothèques. Berlin; Boston: De Gruyter Saur, 2012:215-223.
[64] SUNG H Y, SIRAJ-BLATCHFORD J. Exploring the role of public libraries in supporting intergenerational literacies through ICTs [EB/OL]. [2018-01-12]. http://library.ifla.org/152/19/180-sung-es.pdf.
[65] BAKER K. Information literacy and cultural heritage for lifelong learning: applying the model to develop texttotechno intergenerational literacies[EB/OL]. [2018-01-12]. http://library.ifla.org/149/7/180-baker-fr.pdf.
[66] ROBBINS W. A place for us? baby boomers, their elders, and the public library[D]. Ottawa: University of Ottawa, 2012.
[67] KLEIMAN A M. Senior spaces: the library place for baby boomers, older adults & their families[EB/OL]. [2017-12-02]. https://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/072-Kleiman-en.pdf.
[68] BENNETT-KAPUSNIAK R. Older adults and the public library: the impact of the boomer generation[J]. Public library quarterly, 2013, 32(3): 204-222.
[69] PIPER D, PALMER S, XIE B. Services to older adults: preliminary findings from three Maryland public libraries[J]. Journal of education for library and information science, 2009,50(2): 107-118.
[70] PERRY C A. Information services to older adults: initial findings from a survey of suburban libraries[J]. The library quarterly, 2014, 84(3): 348-386.
[71] BUNDY A. Community critical: Australian public libraries serving seniors[J]. Australasian public libraries and information services, 2005, 18(4): 158-169.

Research Topics and Development on Library Services to Older Adults Abroad

Miao Meijuan
Department of Information Management, Peking University, Beijing 100871

Abstract: [**Purpose/significance**] The paper aims to understand the research topics and development of library services to older adults abroad and prove reference for China. [**Method/process**] Though literature reviews, this paper combs the research topics and development of library services to older adults from 1938 to 2017 abroad. [**Result/conclusion**] The research can be divided into three stages. Features include: research users continue to expand and subdivide; research perspective shifts from focusing on library to the needs of older adults; study of services shifts from a single and simple service to diversified and innovative services; research concept shifts from serving the older adults to engage older adults. Deficiencies include paying too much attention to older adults who come into library and neglecting users outside library, and lacking introduction and evaluation of representative projects.

Keywords: library services to older adults baby boomers abroad